

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Strategi merupakan rencana yang dilakukan dengan sesuai perencanaan strategi agar organisasi bisa bersaing dengan menang dengan membuat hal yang menarik agar pelanggan tertarik dan mendapatkan hasil yang memuaskan. Penyusunan strategi di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) sudah berjalan secara maksimal dengan menjalankan menawarkan produk dan menjalankan aturan SOP. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang dikelola dengan baik maka dapat meningkatkan kinerja para karyawanya. .
2. Gambaran kesetiaan terhadap gerakan atau bisa individu bisa disebut dengan loyalitas. Loyalitas menggambarkan perwujudan kesetiaan pelanggan menggunakan secara jangka panjang dalam menggunakan produk maupun lainnya. Jumlah nasabah masih tetap meningkat setiap tahunnya yang ada di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) dari tahun 2017 – 2020. Loyalitas nasabah pada dasarnya diukur bukan dari satu sisi saja, banyak faktor yang dipertimbangkan untuk menjadi kesimpulan bahwa nasabah bisa loyal terhadap Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung), nasabah yang sudah

masuk kriteria sebagai nasabah yang loyal bisa di prioritaskan di bank syariah agar nasabah tidak berpindah ke bank syariah lainnya.

3. Preferensi pelayanan yang diberikan untuk kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center ( EX BRI Syariah Tulungagung) sudah cukup baik dan berkompeten. Karyawan Bank Syariah Indonesia KK Tulungagung Trade Center (EX BRI Syariah Tulungagung) memberikan perhatian kepada para nasabahnya dengan tidak membedakan diantara satu dengan yang lainnya dengan sikap keramahan.

## **B. Saran**

Dilihat dari hasil kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi IAIN Tulungagung

Topik penelitian ini kedepannya memperkaya skripsi yang ada di IAIN Tulungagung. Penguatan teori mengenai topik yang ada dalam penelitian ini sangat diperlukan. IAIN Tulungagung sebaiknya menyediakan referensi baik yang berupa buku-buku atau jurnal yang terkait dengan penelitian ini, sehingga dapat mendukung dilaksanakannya penelitian yang sejenis.

2. Bagi PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRISyariah)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan perkembangan terhadap PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRISyariah) terkait strategi kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang bisa lebih berkembang lagi. Perkembangan strategi kualitas pelayanan ini akan bisa meningkatkan nasabah yang loyal, puas dan bisa meningkatkan kinerja karyawan di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center (Ex. BRISyariah) ini.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya apabila akan melakukan penelitian di tempat penelitian yang sama sebaiknya dapat menggunakan variabel yang belum disebutkan dalam penelitian ini.